

Projet :


Ecole – Compétences – Entreprise



SECTEUR 7

ECONOMIE

ORIENTATION D'ETUDES :

AGENT/AGENTE EN ACCUEIL ET TOURISME

COMPETENCE PARTICULIERE VISEE : VENDRE LE VOYAGE

3. La situation d'apprentissage



FORMATION EN COURS DE CARRIERE
Avec l'aide du Fonds Social Européen

Outils pédagogiques construits selon l'approche par compétence

Développement d'une compétence particulière

La situation d'apprentissage

Un guide pédagogique est un document, mis à la disposition du professeur et qui développe cette compétence particulière en situation d'apprentissage. (cf. ci-dessous)

Quelques caractéristiques de ce document avant la lecture :

- La compétence est présentée en terme **d'objectif pédagogique à atteindre**

- La situation d'apprentissage est introduite par une **situation-problème** qui donne un sens à l'apprentissage. Celle-ci est tirée d'expériences du monde professionnel. Il s'agit de la phase **découverte**, 1ère étape de l'acquisition de la compétence.

- Les liens avec les compétences générales constituent la **structuration,** 2ème étape de l'acquisition de la compétence

- La réalisation de l'apprentissage est l'étape d'**exercisation** de la compétence

- Les conclusions sous forme de réponses à la situation-problème et l'évaluation sont la preuve de la **maîtrise** de l'acquisition de la compétence

- L'augmentation du champ d'application est la possibilité de **transfert** de la compétence

- La situation d'apprentissage est développée sous forme d'un **tableau à trois colonnes**.

  La 1ère colonne concerne le pôle des savoirs, savoir-faire et attitudes, composants de toute compétence.

  La 2ème colonne est intitulée le pôle de l'enseignant. Elle met en évidence les différentes stratégies d'enseignement mises en place par le professeur pour faire acquérir la compétence.

  La 3ème colonne reprend le pôle de l'élève. Elle définit les stratégies d'apprentissage de l'élève, ce qu'il fait pour acquérir la compétence.
  L'intérêt de cette formalisation est la liaison permanente entre ces 3 pôles.

Orientation d'étude : Agent/agente en accueil et tourisme

SITUATION D'APPRENTISSAGE N° 5 DE LA MATRICE DES OBJETS DE FORMATION

COMPETENCE PARTICULIERE : Vendre le voyage

OBJECTIF OPERATIONNEL DE 1er NIVEAU

Vendre seul(e) un voyage à un client en tenant compte des indications fournies par le client, en recherchant rapidement dans les brochures touristiques les caractéristiques des produits et leur prix

PRESENTATION : CETTE SITUATION D'APPRENTISSAGE EST DISPENSEE EN 5EME ANNEE D'ETUDE, PENDANT 4 SEMAINES DU………… AU……….

DESCRIPTION : L'OBJECTIF DE CETTE SITUATION D'APPRENTISSAGE EST DE MAITRISER LES TECHNIQUES DE VENTE ET DE RECHERCHES TOURISTIQUES EN LES APPLIQUANT A DES SITUATIONS NOUVELLES.

Rappel des étapes du processus de travail

Identifier la demande

Valoriser l'image de marque de l'entreprise

Respecter les consignes

Réagir à toute anomalie et à toute situation nouvelle

Vérifier l'offre par rapport à la demande

<u>EXEMPLE DE SITUATION-PROBLEME</u> :

Un couple avec deux enfants âgés de 10 ans et de 3ans se présente à l'agence pour réserver un séjour en Egypte pendant les vacances de carnaval. Comment vas-tu procéder pour vendre le voyage ?

POLE DE LA COMPETENCE : SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, ATTITUDES	Θ	POLE DE L'ENSEIGNANT : STRATEGIES D'ENSEIGNEMENT.	POLE DE L'ELEVE : STRATEGIES D'APPRENTISSAGE.

Θ Symbolise les liens avec les compétences générales

<u>I) INTRODUIRE LA SITUATION D'APPRENTISSAGE PAR DES DONNEES EN RELATION AVEC LA SITUATION - PROBLEME</u>. **<u>1) Développer la situation-problème</u>** Situer l'élève en regard d'un nouvel apprentissage		Présentation de la situation problème.	Notation de la situation problème
		Mise en situation : rechercher les mots clés de la situation problème	Surlignage des mots clés dans le carnet

		Organisation d'un travail de recherche : ***Valorisation du processus de travail :*** ***41)*** Identifier la demande	Travail de recherche individuel ou en groupe sur le questionnement des différents mots clés
		Travail de représentation de l'apprenant.	Identification des étapes de l'apprentissage Présentation orale
		Organisation d'une discussion collective	Organisation chronologique des étapes
		Validation de la chronologie par le professeur	
I.2) **Etablir des liens d'application avec les compétences générales et le processus de travail et II réaliser les étapes de l'apprentissage**			
		Présentation des critères d'évaluation de la compétence	Notation des critères.
ETAPE 1 : Accueillir le client **Lien avec la compétence générale n°22 : Appliquer les techniques d'accueil** Identifier les étapes de la vente	**22**	Mise à disposition de l'élève d'un dialogue de vente dans le désordre	Intégration des étapes de la vente en remettant le dialogue dans l'ordre chronologique

		Proposition d'un jeu de rôles : client/employé(e) dans une agence de voyage en se basant sur les brochures du client Validation	Préparation du jeu de rôles en respectant les étapes de la vente et en recherchant les informations dans la brochure du client. Réalisation du jeu de rôles par groupes de 4 élèves : 2 acteurs(Client/employé), 2 observateurs
		Organisation de l'évaluation collective : mise à disposition de l'élève d'une grille d'analyse du jeu de rôles.	Comparaison des observations annotées dans la grille d'analyse : vérification du respect des étapes de la vente Sensibilisation des élèves à l'importance de la communication verbale et non verbale dans la vente d'un voyage
		Valorisation du processus de travail 41) Identifier la demande 42) Valoriser l'image de marque de l'entreprise	
		Vérification des acquis **Proposition de remédiation**	**Evaluation formative**
Lien avec la compétence générale n° 23 : appliquer des notions de communication. en langues étrangères Accueillir le client	23	Proposition de réaliser un dialogue en langues étrangères	Préparation du dialogue par groupe de deux élèves. Notation des corrections dans le carnet
		Proposition de réaliser un jeu de rôles sur base du dialogue	Réalisation du jeu de rôles par groupe de deux Observation du jeu de rôles

ETAPE 2 : ETABLIR LE FICHIER CLIENT **Lien avec la compétence n° 24 : appliquer des notions de secrétariat** Identifier le classement des fichiers clients	**24**	Vérification des pré-requis : administration d'un questionnaire sur le classement des clients Validation des réponses par le professeur	Réponse au questionnaire
		Validation des réponses par le professeur	
		Valorisation du processus de travail : 41) Identifier la demande 43) Respecter les consignes 44) Réagir à toute anomalie et toute situation nouvelle	
ETAPE III : Calculer le prix		Proposition de rechercher dans la brochure du client ou sur Internet les différentes destinations touristiques de l'Egypte et les types de voyage Validation des réponses par le professeur	Recherche des différentes destinations touristiques et notation des réponses dans le carnet.
Lien avec la compétence générale n°26 : Appliquer des notions de géographie touristique Localiser sur une carte muette les destinations touristiques de l'Egypte	**26**	Proposition d'analyser une carte de l'Egypte	Identification des destinations proposées sur une carte
		Mise à disposition de l'élève d'une carte muette Validation des réponses par le professeur	Intégration par application : localisation des destinations proposées sur une carte muette

Lien avec la compétence générale n°27 : Appliquer des notions d'histoire de l'art Repérer les sites historiques de l'Egypte	**27**	Vérification des pré-requis : administration d'un questionnaire sur les sites historiques les plus connus d'Egypte Validation des réponses par le professeur	Réponse au questionnaire
Lien avec la compétence générale n°24 : Appliquer des notions de bureautique Rechercher sur Internet des informations sur l'Egypte	**24**	Mise à disposition d 'une adresse Internet Valorisation de l'autonomie de l'élève par un travail de recherche	A partir de données, recherche d'informations historiques sur l'Egypte Recensement des curiosités historiques d'un lieu donné
Consulter la brochure du client **Lien avec la compétence générale n°21: Appliquer les notions d'organisation d'entreprise de tourisme** **Rechercher les caractéristiques des hôtels en fonction des services offerts**	**21**	Proposition de rechercher les spécificités des hôtels pour trois destinations en EGYPTE	Mise en évidence des éléments qui doivent être pris en compte pour vendre le voyage en répondant à la demande du client
		Valorisation de l'autonomie de l'élève par un travail de recherche	Intégration par application : recherche des hôtels et des caractéristiques, des équipements proposés, de l'infrastructure et notation des réponses dans le carnet
		Validation des réponses par le professeur	

Les différents types de prix : ❖ prix plein ❖ prix réduit ❖ prix d'appel ❖ prix soldé ❖ prix psychologique		Remise à l'élève d'un tableau comparatif de prix et d'un questionnaire pour différents hôtels et différentes périodes	Réponse au questionnaire sur base des données Rédaction de conclusions
		Validation des réponses par le professeur	Notation des réponses validées par le professeur dans le carnet
		Exposé sur les différents types de prix	Ecoute
		Mise à disposition de l'élève d'un tableau comparatif des différents types de prix	Sensibilisation des élèves aux différents types de prix, à leurs avantages et à leurs inconvénients. Mémorisation des notions techniques relatives au prix.
		Mise en situation : Sur base de la liste des prix et de la brochure, découverte des différents éléments à prendre en compte pour calculer le prix ❖ Période ❖ Moyen de transport ❖ Types de chambres ❖ Réductions éventuelles	Analyse de la brochure et notation des éléments à prendre en compte pour le calcul du prix
		Proposition de réaliser un exercice de simulation pour mettre en évidence les différents types de prix Validation des réponses par le professeur	Mise en évidence par application : réalisation de l'exercice de calcul de prix Notation des réponses validées dans le carnet

		Proposition de calculer le prix en faisant une recherche sur Internet et/ou en consultant la brochure du client	Calcul du prix en utilisant une brochure et en effectuant une recherche sur Interne. Comparaison des résultats et rédaction de conclusions
		Valorisation du processus de travail 41) Identifier la demande 42) Valoriser l'image de marque de l'entreprise 43) Respecter les consignes 44) Réagir à toute anomalie et à toute situation nouvelle 45) Vérifier l'offre par rapport à la demande	
ETAPE IV : Repérer les informations pratiques relatives au voyage		Proposition d'un exercice de simulation pour découvrir tous les renseignements pratiques pour se rendre en Egypte	Mise en évidence par application : remplir un tableau reprenant toutes les formalités pratiques
		Valorisation de l'autonomie de l'élève par un travail de recherche.	Travail de recherche par groupes. Ces recherches ont lieu sur Internet ou sur base de guide touristique.
		Validation des réponses	
		Vérification des acquis Proposition de remédiation	Evaluation formative
		Valorisation du processus de travail 41) Identifier le demande 42) Valoriser l'image de marque de l'entreprise 43) Respecter les consignes 45) Vérifier l'offre par rapport à la demande	

ETAPE V : Décoder les conditions générales			
		Mise à disposition de l'élève des textes légaux	Lecture des textes légaux et recherche des mots inconnus au dictionnaire
		Valorisation de l'autonomie de l'élève par un travail de recherche et d'analyse	Rédaction d'une synthèse des articles de loi
		Valorisation d'un enseignement mutuel par apport aux autres des résultats de leur réflexion	Présentation orale et structurée aux autres élèves des articles étudiés :: utilisation d'outils de communication, documents de synthèse
		Valorisation du processus de travail : 41) Identifier la demande 42) Valoriser l'image de marque de l'entreprise 43) Respecter les consignes 45) Vérifier l'offre par rapport à la demande	
ETAPE VI : Proposer des assurances complémentaires		Jeu de questions/réponses pour mettre en évidence les assurances complémentaires à proposer au client	Notation des réponses dans le carnet
		Proposition d'un exercice d'analyse des différentes assurances "voyage" sur base de documents ou d'une recherche sur Internet	Lecture des documents et recherche des mots inconnus au dictionnaire
		Mise à disposition de l'élève d'un tableau comparatif à remplir sur base des documents	Réalisation du travail de synthèse en complétant le tableau remis
		Exercices d'application	Intégration par résolution d'exercices

		Valorisation du processus de travail : 41) Identifier la demande 42) Valoriser l'image de marque de l'entreprise 43) Respecter les consignes 45) Vérifier l'offre par rapport à la demande	
ETAPE VII : Compléter le bon de commande		Mise à disposition de l'élève d'un bon de commande	Recherche des mentions figurant sur le bon de commande et notation des réponses dans le carnet
		Proposition de remplir le bon de commande en tenant compte des données fournies par le client	Analyse du bon de commande et établissement du document sur base du choix du client
		Vérification des acquis Proposition de remédiation	Evaluation des acquis
		Valorisation du processus de travail : 41) Identifier la demande 42) Valoriser l'image de marque de l'entreprise 43) Respecter les consignes 45) Vérifier l'offre par rapport à la demande	
II.2 Répondre à la situation problème		Valorisation du processus de travail	1) Intégration des étapes de l'apprentissage 2) Comparaison entre les étapes de l'apprentissage et le processus de travail
II.3 Evaluer la compétence		Information du moment de l'évaluation	Evaluation de la compétence selon les critères énoncés

III. <u>AUGMENTER LE CHAMP D'APPLICATION DE LA COMPÉTENCE : ETABLIR DES LIENS FONCTIONNELS AVEC DES COMPÉTENCES DE COMPETENCES GENERALES</u>			
<u>Compétence n° 22 : Appliquer les techniques d'accueil</u> Choisir une approche de vente adaptée : approche client, approche produit, approche service	**22**	Proposition de prendre contact avec la ligue d'Impro pour animer une séance de jeux de rôles	Réalisation de jeu de rôles avec l'aide des membres de la ligue d'Impro
Expliquer au client les spécificités des solutions retenues.		Proposition de réaliser un dialogue pour présenter les spécificités du voyage en Egypte	Réalisation d'un dialogue en exposant les spécificités du voyage et en utilisant une approche de vente adéquate
<u>Compétence n°23 : Appliquer des notions de communication en langues étrangères</u> Tenir une conservation en langues étrangères	**23**	Proposition de réaliser un dialogue en langues étrangères pour présenter les spécificités du voyage en Egypte	Réalisation du dialogue en utilisant un dictionnaire.
<u>Compétence n°24 : Appliquer des notions de secrétariat</u> Utiliser les appareils de téléphonie, le fax, le photocopieur	**24**	Mise à disposition de l'élève d'un mode d'emploi d'un fax, d'un photocopieur.	Lecture du mode d'emploi.
		Proposition de réaliser un exercice de simulation	Intégration par application : envoi d'un fax, réalisation de photocopies en suivant les instructions du mode d'emploi.

OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	CRITERES D'EVALUATION
Vendre seul(e) un voyage à forfait à un client en tenant compte des indications fournies par le client en recherchant rapidement dans les brochures touristiques les caractéristiques des produits et leur prix	**MESURE DE L'AUTONOMIE** **Respect du temps imparti** **Respect des exigences du client** **Exploitation pertinente des documents** **Exactitude d'une production (calcul de prix)** **Pertinence d'une argumentation** **Cohérence d'un raisonnement** **Utilisation du vocabulaire adéquat dans une communication face à face**